



UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"



FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POST GRADO

TESIS

**“Nivel de estrés laboral en enfermeros de centro quirúrgico
del Hospital Regional Docentes Las Mercedes-Chiclayo-
2017”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL “ÁREA DEL CUIDADO DE
ENFERMERÍA - ESPECIALISTA EN CENTRO
QUIRÚRGICO”**

AUTORES:

Cisneros Acosta, Julia Verónica.

Tasilla Aguirre, Genaro Humberto.

ASESORA

DRA. Tania Roberta Muro Carrasco.

LAMBAYEQUE – PERÚ

2017

TESIS: “Nivel de Estrés Laboral en Enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes-Chiclayo-2017”

Presentada por:

Lic. Enf. Julia Verónica Cisneros A
Autora

Lic. Enf. Genaro H. Tasilla Aguirre
Autor

Dra. Tania Roberta Muro Carrasco
Asesora

Aprobada por los Miembros del Jurado:

Dra. Efigenia Rosalía Santa Cruz Revilla
Presidente

Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
Secretaria

Mg. Doris Libertad Pais Lescano
Vocal

DEDICATORIA

A mis queridos Padres Baudelia y Manuel por su invalorable amor, apoyo y comprensión, quienes acompañaron cada uno de mis pasos a lo largo de mi especialización profesional, impulsándome a uno de los logros más grandes de mi vida, Ser Enfermera Especialista en Centro Quirúrgico.

A mi Esposo e Hijos Iván y Katherine, Ashly y Thiago, quienes con generosidad me dan su constante apoyo, comprensión y parte de su tiempo, siendo estímulos para mi formación personal y profesional.

JULIA VERONICA.

A mis amados Padres Gloria y Emiliano, quienes con dedicación me enseñaron desde pequeño a luchar para alcanzar mis metas, además de brindarme su fortaleza, amor y apoyo.

A mi familia, quienes, con su apoyo, paciencia y comprensión, me ayudan en mi formación y desarrollo personal y profesional, siendo estímulos para ser mejor cada día.

GENARO HUMBERTO.

AGRADECIMIENTO

A DIOS NUESTRO PADRE

Por darnos vida, salud y brindarnos todo lo que tenemos a nuestro alrededor de lo cual podemos disfrutar y por acompañarnos a lo largo de nuestra carrera profesional haciendo de nosotros personas valiosas para la sociedad.

Te agradecemos porque con tu divino poder iluminas nuestro camino para superar los obstáculos que se presentan día a día, por estar siempre con nosotros protegiéndonos y alejándonos del peligro y por darnos la fortaleza que nos ayuda a seguir esforzándonos para ser cada vez mejores personas y lograr nuestras metas.

Los Autores

NUESTRO ESPECIAL AGRADECIMIENTO

A la Dra. Tania Roberta Muro Carrasco, por su asesoramiento profesional continuo e incondicional y sus sabios consejos desde los inicios de nuestra investigación para corregir nuestros desaciertos, ayudándonos a superarnos y a crecer personal y profesionalmente.

A los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes, quienes accedieron voluntariamente a colaborar permitiéndonos conocer su mundo laboral y haciendo posible la realización de nuestra Investigación.

Los Autores

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	9
2. MARCO TEORICO CONCEPTUAL	10
2.1 Antecedentes	10
2.2. Base Teórico- Conceptual:.....	12
3.4. Definición Operacional de Términos:.....	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	42
3. Marco Metodológico	43
3.1. Tipo de Investigación.	43
3.3. Población Muestral.....	44
3.4. Lugar de Investigación.....	44
3.6. Análisis de los Datos.....	45
3.7. Criterios de Rigor Científico.....	47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. CONCLUSIONES	63
5.2 RECOMENDACIONES	65
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	66
ANEXOS	71
CONSENTIMIENTO INFORMADO	72
CUESTIONARIO	73

RESUMEN

El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes en la actualidad en los profesionales de enfermería, éste puede afectar la salud física y mental de las(os) enfermeras(os), el cual podría influir en la calidad de cuidado que brinda al usuario. Es por ello por lo que se decidió investigar sobre el “Nivel de Estrés Laboral en Enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes-Chiclayo 2017”, con el objetivo de determinar el nivel de éste. El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 22 enfermeros asistenciales que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes-Chiclayo. Recolectándose los datos a través del Inventario de Maslach, los principios éticos fueron respetados a través de toda la investigación. Concluyéndose que el 54.5% de enfermeros presentan nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas, en la dimensión de cansancio emocional el 40.9% nivel de estrés moderado, 22.7% de un nivel de estrés alto; en la dimensión de despersonalización 54.5% nivel de estrés leve, seguido de un 36.4% con nivel de estrés moderado; en la dimensión de realización personal 72.7% nivel leve, 22.8% nivel moderado y un nivel de estrés alto 4.5%; siendo estos resultados motivo para que la institución tome medidas con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en el desarrollo del profesional y en la calidad de cuidado que se brinda al usuario.

Palabras claves: Estrés laboral, enfermeros del Centro Quirúrgico.

ABSTRACT

Work-related stress is one of the most frequent problems currently experienced by nursing professionals, which can affect the physical and mental health of the nurses, which could influence the quality of care provided to the user. That is why it was decided to investigate the "Level of Work Stress in Nurses at the Surgical Center of the Regional Teaching Hospital Las Mercedes-Chiclayo 2017", with the objective of determining the level of this. The study is of a quantitative, descriptive and cross-sectional type. The population consisted of 22 nurses who work in the Surgical Center of the Teaching Regional Hospital Las Mercedes-Chiclayo. Collecting the data through the Maslach Inventory, the ethical principles were respected throughout the investigation. It was concluded that 54.5% of nurses have a moderate level of work stress. With respect to the sub scales, in the emotional exhaustion dimension 40.9% moderate stress level, 22.7% of a high stress level; in the dimension of depersonalization 54.5% level of mild stress, followed by 36.4% with moderate stress level; in the personal fulfillment dimension 72.7% mild level, 22.8% moderate level and a high stress level 4.5%; these results are reason for the institution to take measures with respect to this issue as this can have an impact on the development of the professional and the quality of care provided to the user.

Key words: Work stress, nurses of Surgical Center.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

En la experiencia de los investigadores, el profesional de enfermería en su ambiente laboral diario se encuentra afectado por agentes estresantes derivados del trabajo, estas repercusiones pueden ocasionar ciertas contradicciones y/o situaciones conflictivas que pueden alterar la homeostasia biopsicosocial en estos profesionales, es decir sufren de tensión emocional relacionado al aumento de las presiones, afectando la salud de las personas y ocasionando una diversidad de enfermedades tanto físicas como psicológicas. El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas, el cual podría estar afectando la calidad cuidado que brinda al usuario.

En la actualidad cerca del 45% de la población mundial y el 58% de la población mayor de 15 años constituye la denominada fuerza laboral, donde para lograr una alta competitividad se requiere y exige al trabajador mayor grado de autonomía, capacidad de iniciativa y adaptación a situaciones nuevas, generando con frecuencia, desequilibrios en la persona, el cual se le conoce como estrés laboral, considerado actualmente como una de las enfermedades ocupacionales más peligrosas para la salud del trabajador, ya que produce consecuencias en la salud física y emocional, además de generar pérdidas para las instituciones debido al ausentismo en el trabajo¹.

El estrés laboral aparece como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador

comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral².

Debido a las características de su trabajo, los enfermeros enfrentan situaciones que le pueden generar inestabilidad emocional, lo cual puede afectar su desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario, como se dan en los enfermeros del Centro Quirúrgico.

En los enfermeros de las unidades quirúrgicas la recarga traumática se ve potenciada por la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones quirúrgicas, las ordenes que reciben de los médicos y las respuestas oportunas y efectivas que tienen que dar a las mismas, la calidad y cantidad de equipos y materiales especializados y específicos que tienen que manejar y las previsiones que tienen que tomar para ello.

A nivel internacional López G, Ferraz B, en Brasil en el 2011, encontraron que los enfermeros de la Región Sudeste presentaron niveles de estrés más elevados comparados a los del Nordeste en el, siendo estadísticamente significativo⁵.

A nivel nacional Gravito Y, en Lima en el 2014 encontró que en Centro Quirúrgico del Hospital María Auxiliadora. el 50% de enfermeras tienen nivel moderado de estrés laboral, 33% presenta nivel alto, siendo la dimensión más afectada el agotamiento emocional 60%⁶.

A nivel local, en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes se observó que los profesionales de enfermería, están sometidas a situaciones como son la responsabilidad del trabajo, espacio inadecuado o insuficiente para las labores a realizar, con mucha frecuencia ingresan cesáreas no programadas sobre todo en el turno noche, falta de personal profesional de enfermería en relación a la demanda de cirugías por parte de los pacientes, sobre carga de trabajo debido a déficit de personal, los equipos que se preparan para las cirugías de emergencia no se encuentran completos poniendo en apuros a profesionales de enfermería debido a la premura del trabajo, no hay disponibilidad de materiales suficientes.

Se observa así mismo críticas constantes por parte de otros profesionales de la salud, se muestra que en algunas oportunidades al dirigirse a los enfermeros responden con voz agresiva en tono alto, no responden cuando se les preguntan algo, niegan la existencia de equipos, se mal informan entre ellos, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes, manifiestan dolor de cabeza, espalda y miembros inferiores, ceño fruncido, no dialogan con el paciente tampoco

se observa conversaciones cordiales, rotación permanente por diferentes servicios, etc.

Tales eventos o condiciones estresantes que confronta el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Regional Docente Las Mercedes que pueden ocasionar consecuencias que inciden en el deterioro eminente de su salud, en todas las esferas biopsicosocial, y desempeño laboral al mismo equipo de salud y también al usuario de esta unidad quirúrgica.

Teniendo en cuenta las consideraciones descritas y la importancia que tiene determinar el estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico, los investigadores se preguntan: ¿Cómo es el estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente las Mercedes 2017?, ¿Cómo influye el estrés laboral en los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente las Mercedes 2017?, ¿Cómo se relaciona el estrés laboral, con el desempeño de enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente las Mercedes 2017?, ¿Cómo se relaciona el estrés laboral de enfermeros, con el clima laboral en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente las Mercedes 2017?. ¿Todas estas interrogantes han motivado el planteamiento de la siguiente investigación sobre el nivel de estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente las Mercedes 2017? ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente las Mercedes 2017?, siendo el objeto de la investigación el Nivel de Estrés laboral e los enfermeros en mención y el

Objetivo General determinar el nivel de estrés y los Objetivos Específicos Determinar el nivel de estrés de los enfermeros del Centro Quirúrgico, en sus dimensiones *cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal*. Así mismo *según tiempo de servicio, según edad, y según situación laboral*.

La presente investigación se justifica porque todas las profesiones y actividades laborales generan algún grado de estrés, aunque el trabajo vinculado con la atención de la salud se caracteriza por algunos estresores únicos que son el resultado de una actitud de intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás. El compromiso por la vida, las relaciones empático-afectivas con el enfermo y las características propias de las instituciones sanitarias, colocan a los trabajadores de la salud en una situación de riesgo permanente a raíz del profundo agotamiento³.

Centro quirúrgico, es una de las especialidades en enfermería, que vive eventos de gran intensidad emocional afrontando situaciones que le producen recarga laboral, el cual se ve potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, la cantidad de equipo y recursos humanos, que pueden llevarla a desarrollar determinadas conductas y respuestas emocionales, que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicosomáticas que van desde, la sensación de agotamiento físico, malestar persistente, constante dolor de cabeza, insomnio y alteraciones gastrointestinales;.

A estas manifestaciones se suman los cambios de conducta, como irritabilidad, frustración, predisposición al mal humor, relaciones conyugales y familiares conflictivas, signos y síntomas que son expresiones propias del estrés, constituyéndose éste como uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario, junto con los riesgos físicos, químicos y biológicos y que se da por un “desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

En este trabajo de investigación se pretende determinar el estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico, el cual constituye situaciones o experiencias difíciles, produciendo en ellas un impacto en el desempeño laboral afectando así su calidad de atención.

La importancia del presente estudio está orientado a brindar conocimiento científico actualizado y relevante a la institución que le sirva de base para planificar actividades preventivas contra el estrés laboral y la formulación de estrategias destinadas a controlar los factores laborales relacionados a la aparición de la misma, fortaleciendo así la capacidad de afronte del profesional de Enfermería, quien, debido a la naturaleza, responsabilidad y complejidad de su labor, es susceptible de atravesar por este estado de tensión, mejorando de esta manera el vínculo enfermero – paciente.

Los resultados de la investigación serán de beneficio, tanto para la institución como para profesionales de salud, dado que, al poder identificar el estrés laboral en

enfermeros en la unidad del Centro Quirúrgico, se podrá optar formas de afrontar positivamente la situación del estrés.

Así mismo, servirá como evidencia y aporte significativo en la realización de futuras investigaciones en la misma línea y como base teórica, lo cual permitirá enriquecer el conocimiento en el ámbito de la salud.

Finalmente, el presente informe está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción en el cual se presenta el planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos y la justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico Conceptual, que comprende los antecedentes del estudio y la base teórica.

Capítulo III: Material y Método, se presenta el tipo de investigación, el método, la descripción del área de estudio, la población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos, criterios de rigor científico y principios éticos.

Capítulo IV: Resultados y discusión que incluye la presentación análisis e interpretación de los datos, así como la discusión de los resultados.

Capítulo V: Conclusiones, recomendaciones y limitaciones del estudio.

Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

A nivel internacional:

Machado B, Ramos E, en su tesis titulada “Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de la Unidad de Psiquiatría” México- 2011, tuvo como objetivo realizar una revisión acerca del estrés en el personal de Enfermería que labora en Instituciones de Psiquiatría en México, obteniendo como resultado, que en toda situación de estrés hay determinadas características; una de las más específicas es un cambio o situación nueva; las consecuencias del estrés laboral son múltiples en los tres niveles: fisiológicos, cognitivos y motores, y concluyendo que: El personal de Enfermería es susceptible de desarrollar estrés, por encontrarse dentro de un ambiente laboral considerado como emocionalmente tóxico, sometido a situaciones de interacción con pacientes y familiares que propician el desarrollo de diversos niveles de estrés; los hospitales de psiquiatría no son ajenos a esto, aunque el escenario es diferente; también existe la tendencia a que este personal presente estrés, ya que se encuentra expuesto a múltiples agresiones.⁴

López G, Ferraz B, en su tesis titulada “Estrés de los enfermeros de UCI en Brasil” Brasil- 2011, tuvo como objetivo proponer un levantamiento del nivel de estrés y de los estresores presentes en los Enfermeros que actúan en las UTIS de las regiones de Brasil, obteniendo como resultado, encontrándose como resultados que los enfermeros de la Región Sudeste presentaron niveles de estrés más elevados comparados a los del Nordeste en el dominio C⁵.

B Nivel Nacional:

Garavito Y, en Lima en el 2014 realizó la investigación “Nivel de estrés laboral de los enfermeros en Centro Quirúrgico del Hospital María Auxiliadora”, con el objetivo de Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera en Centro Quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, e identificar el nivel de estrés laboral en las dimensiones: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, obteniendo como resultado que el 50% tienen un nivel medio; 33.3% alto y 16.7% bajo. En cuanto al nivel de estrés según la dimensión agotamiento emocional; 60% presenta nivel medio, 23.3% alto y 16.7% bajo. En relación con la despersonalización; 40% presentan nivel medio, 46.7% alto y 13.3% bajo. Acerca de la realización personal, 43.3% presentan nivel medio, 16.7% alto y 40% bajo, concluyendo que la mayoría de los enfermeros presenta un nivel de estrés laboral medio a alto; referidos al cansancio, horario y sobrecarga laboral, comprender como se siente, tratar eficazmente sus problemas, crear una atmosfera relajada, influir positivamente con su trabajo en la vida del paciente; y en mínimo porcentaje bajo que está dado por sentimientos de frustración, temor porque el trabajo lo endurezca, sentirse acabado, preocupación por lo que pueda sucederle al paciente o tratarlo como objetos impersonales⁶.

Valle R, en el 2014 en Trujillo, realizó la tesis titulada “Nivel de estrés laboral de la enfermera del Centro Quirúrgico de los Hospitales de nivel III. Con el objetivo de comparar los niveles de estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo (HBT) con los enfermeros del Hospital

Regional Docente de Trujillo (HRDT), obteniendo como resultado que el 64% de los enfermeros del HBT y el 51% del HRDT presentaron nivel Medio de estrés laboral en tanto que el 49% de enfermeras del HRDT y 36% del HBT presentó nivel Bajo de estrés laboral, concluyendo que: El nivel de estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Belén y del Hospital Regional Docente de Trujillo es “Medio” ⁷.

Lázaro Z, en Lima Perú en el 2014, llevo a cabo la investigación “Estrés laboral en los enfermeros y técnicos en enfermería que laboran en el área del Centro Quirúrgico del Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson”, el cual tuvo como objetivo determinar el estrés laboral en los enfermeros y técnicos en enfermería que laboran en este hospital, e identificar el nivel de estrés laboral en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, obteniendo como resultado, en relación a nivel de estrés laboral el 85% tienen un nivel medio de estrés, 9%(04)alto y 6%(03) bajo. En cuanto al nivel de estrés según dimensiones agotamiento emocional; 76% (36) presenta un nivel bajo 17%(8) medio y 6%(3) alto. En relación a la despersonalización; 85%(40) presenta un nivel bajo,9%(4) alto y 6%(3)medio. Acerca de la falta de realización personal, 40%(19) presenta un nivel bajo,36%(17) alto y 23%(11) medio ²⁷.

2.2. Base Teórico- Conceptual:

La presente investigación titulada “Estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico”, abordará los siguientes aspectos: Estrés, teoría transaccional

del estrés de Richard S. Lazarus, estrés laboral en enfermería, estrés laboral en personal de enfermería del Centro Quirúrgico.

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés.

Una de las definiciones más recientes de estrés ha sido planteada por McEwen B. (2000): “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan”; es un estado de falta de armonía o una amenaza al homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no específica. Así, una perturbación en la homeostasis resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales a fin de restaurar el balance homeostático ideal”. Surge así un concepto que es importante definir: “homeostasis”. La idea es que el cuerpo posee un nivel ideal de oxígeno en sangre, lo mismo que una acidez y temperatura corporal, entre otras tantas variables. Todas estas se mantienen en esos valores a través de un balance homeostático, estado en el cual

todos los valores se mantienen dentro de los rangos óptimos. El cerebro ha evolucionado mecanismos para mantener la homeostasis. Un estresor es cualquier cosa del mundo externo que nos aleja del balance homeostático, la respuesta al estrés es lo que hace nuestro cuerpo para restablecer la homeostasis⁷.

El estrés ocurre cuando los cambios en el medio externo o interno son interpretados por el organismo como una amenaza a su homeostasis. La habilidad del organismo de ejecutar la respuesta apropiada a cambios ambientales potencialmente estresantes requiere del correcto reconocimiento del cambio ambiental y la activación de la respuesta de estrés.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye. Para Selye el estrés es un estado del cuerpo producido por diversos agentes nocivos, y que se manifiestan por un Síndrome de cambios. Denominó a los agentes que producen estas alteraciones “Agentes productores de Tensión” y acuñó el nombre “síndrome general de adaptación” para el síndrome o grupo de cambios que denotan la presencia de reacción general de alarma en el cuerpo, o estrés, el cual comprende 3 fases: Reacción de alarma, Resistencia y agotamiento o fatiga⁸.

La primera *fase es de Reacción de Alarma*; ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, tanto para

luchar como para escapar del estímulo estresante, se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria y aumento de la tensión arterial. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse⁹.

La segunda fase es de Resistencia; fase de adaptación a la situación estresante. El organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como amenaza; se desarrolla un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y de comportamiento, tiene lugar a una desaparición de la sintomatología destinados a “negociar la situación de estrés” de la manera menos lesiva para la persona.

La tercera fase es de Agotamiento; si la fase de resistencia fracasa, es decir, si el estrés continúa o adquiere mayor intensidad y si los mecanismos de adaptación no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles¹¹.

Según Lazarus, en su teoría transaccional, el estrés psicológico, es el resultado de la relación entre ambiente y sujeto, que es evaluado por éste, como desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Es la relación organismo-ambiente la que determina la condición patógena. Para que se rompa el equilibrio, que afectará tanto al organismo como al ambiente, deben unirse: un elemento perturbador y un organismo susceptible a él. Las características o

estado del sistema que es atacado, es tan importante como el agente externo que ataca en la producción de alteración del equilibrio, que redundará en la situación patógena correspondiente. Las situaciones estresantes, por sí solas, no son suficientes para afectar al sujeto, éste debe ser vulnerable, para que efectivamente la situación produzca su efecto. Las demandas o exigencias que se encuentran a la base de la situación estresante pueden surgir tanto del interior del sujeto como del ambiente. Del sujeto surgen las auto-exigencias, expectativas, ideas irracionales, autoestima etc.; elementos que son capaces de generar situaciones estresantes por sí mismas al entrar en relación con el ambiente.

Estos elementos determinan, en parte, la vulnerabilidad del sujeto¹². De este modo, los enfermeros que labora en centro quirúrgico están sometidos a un gran número de estresores dentro de éste y. por ello es especialmente vulnerable de presentar alteraciones del bienestar psicológico.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción¹⁵.

Dentro de la teoría de Lazarus ha intentado definir el estrés, bajo tres orientaciones: ¹³.

Descripción del estímulo (estresor), determinados estímulos van a provocar la respuesta de estrés en el organismo, y la tarea primordial entonces consiste en describir dichos estímulos e identificar las características particulares que los convierten en estresores. Lazarus los clasificó en:

- Cambios mayores que afectan a un número importante de personas(ej. una catástrofe)
- Cambios mayores que afectan a un individuo o a unos pocos (por ej. una enfermedad importante)
- Ajetreos diarios. (Contrariedades cotidianas)

Descripción de las respuestas (estresado), como ya hemos mencionado antes, esta forma de definirlo fue la más común en el campo de la biología y de la medicina. En dichos ámbitos, es frecuente escuchar que un individuo está bajo estrés, o que está estresado. Desde la orientación, se centra la atención preferentemente a la forma en que reacciona un organismo ante cambios en el entorno. Y es precisamente esta forma la que define si se está en estrés o no. Podemos entonces decir que un estímulo es estresante cuando produce una conducta o respuesta estresada y una respuesta es estresada cuando está producida por una demanda, un daño, una amenaza o una carga.

Descripción de la relación organismo-entorno, desde la orientación se pone énfasis en describir la particular relación, el modo de interactuar, entre el entorno y el sujeto. El estrés deja de ser “algo” a encontrar o describir que se halle ya sea en el estímulo o en el individuo, sino que depende de la particular relación entre ambos. Desde esta orientación, la capacidad estresante no está ni en el estímulo ni en el individuo, sino en la particular interacción que desarrollan en un momento dado. Esta relación entre estresor (que puede ser muy intenso o poco intenso) y sujeto (que puede ser más débil o más fuerte en un momento vital determinado) es la que determina que se produzca o no el estrés¹³.

Los estresores constituyen *exigencias que movilizan al organismo*. Según los recursos de afrontamiento que éste disponga (externos, internos), los enfrentará como desafíos excitantes o angustiantes. La persona tiene que enfrentarse a estos desafíos que provocan un intento de superación o resolución del problema. Ante situaciones nuevas, desacostumbradas, esta superación conlleva una evaluación previa del reto o amenaza, así como una evaluación de las probabilidades de vencer o dominar con éxito la amenaza valiéndose de los medios disponibles (recursos)¹⁴.

Entonces definimos **estrés** como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica, emocional, mental y comportamental.

Existen diversas clasificaciones del estrés

Según sus efectos:

Eustres (Estrés Positivo):

Palabra que deriva del prefijo griego “eu”, indica que algo es bueno, como euforia o eutanasia, que quiere decir muerte buena o dulce. El estrés positivo consiste en que nuestro organismo reacciona con motivación ante una dificultad, de tal manera que la tensión que sentimos nos resulta estimulante,

pues consideramos que la superación de la tensión va ir acompañada de algún tipo de recompensa¹⁶.

En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que le mantiene viviendo y trabajando¹⁷.

Distres (Estrés Negativo):

Estrés desagradable. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado, porque siempre va acompañado de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones. Pueden ser estresores: el trabajo, la familia, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, en suma centenares de estímulos internos o externos de carácter físico, químico o social¹⁸.

Según El tiempo de duración:

Estrés Agudo: Es la forma de estrés más habitual. Todos en ciertos momentos de nuestra vida podemos padecer situaciones que nos generen este tipo de estrés. En pequeñas dosis no es necesariamente negativo sino todo lo contrario, ya que generalmente se da en situaciones que nos

resultan emocionantes y excitantes. Sin embargo, puede resultar agotador cuando se da de forma muy intensa, repetidas veces o durante un periodo más largo de lo habitual. Puesto que se produce durante un corto periodo de tiempo, no tiene tiempo suficiente para generar consecuencias graves en nuestra salud¹⁹.

Estrés Crónico:

Estrés de largo plazo. Este último tiene estresores que no son temporales, ya que es ocasionado por situaciones que permanecen inmodificables en el tiempo, que se manifiestan con más frecuencia en la relación con las demás personas, como ocurre con los problemas en el medio laboral y complicaciones o dificultades con la salud o con la economía que sustenta al grupo familiar²⁰.

Según el contexto en el que se presenta

Estrés Laboral o del Trabajo: Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto.

Estrés no laboral o cotidiano:

El cual está relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, entre los principales se puede mencionar; aquel que se da en las relaciones entre padres, hijos y otros parientes representan el estrés familiar, el estrés de pareja el cual es provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado como estrés por duelo, el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios, se le denomina estrés académico, el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico¹⁷.

Dentro de los factores que generan estrés tenemos:

Factores Biológicos: Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.

Factores Psicológicos: Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la sensación de no ser atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros.¹⁷.

Factores Socioculturales: está dado por aquellos que inciden en las relaciones, fenómenos sociales y culturales que contribuyen a generar estrés. Los principales estresores sociales que afectan al individuo son: ²¹.

Factores Laborales:

- Factores físicos:

Iluminación: Tanto el exceso como el defecto dificultan la percepción correcta de los estímulos visuales, perdiendo mayor cantidad del tiempo invertido en el trabajo y creando mayor estado de tensión.

Ruido: Cuando los niveles son muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración. Cuando los niveles son altos el ruido aísla a los trabajadores ya que no permite una buena comunicación entre ellos. El ruido intermitente y sobre todo el no esperado, altera mucho la concentración que necesitamos para realizar nuestro trabajo.

Temperatura: Es un factor muy importante ya que de él depende el confort de la persona en su puesto de trabajo. La temperatura muy alta puede producir somnolencia, lo que requerirá aumentar nuestro estado de alerta, por ejemplo, los trabajadores en lugares cerrados. La baja temperatura produce una limitación importante en las tareas manuales, por ejemplo, trabajos en la intemperie. Tanto el alta como la baja temperatura son factores muy importantes en la producción de accidentes laborales.

Factores químicos: Se están convirtiendo en factores estresantes muy importantes debido a los nuevos materiales y sustancias que están apareciendo en el mundo laboral y al desconocimiento en la manipulación de los mismos.

Muchos trabajadores durante la manipulación y uso de ciertos productos químicos, que ciertamente pueden llegar a ser peligrosos, tienen una constante sensación estresante dado el peligro potencial al que están expuestos.

Factores Familiares:

Cuando el trabajador es absorbido por el trabajo no puede llegar a relajarse y transmite su tensión a la familia. Existe siempre un empobrecimiento de las relaciones apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad.

Relaciones conyugales: Toda convivencia provoca siempre problemas más o menos importantes. Cuando trabajan los dos miembros de la pareja los problemas son más frecuentes: distintos horarios laborales, tareas domésticas, cuidado de los hijos, administración de la economía doméstica, etc.

Relaciones con los hijos: Muchas veces por el tiempo que se invierte en el trabajo se descuidan las relaciones con los hijos. Al terminar la jornada laboral y llegar cansados no se dedica el tiempo suficiente en hablar, jugar y escuchar los problemas que pueden afectar a nuestros hijos; esto trae como consecuencia que la relación se «enfríe» disminuyendo el diálogo de los hijos con los padres.

Educación de los hijos: Todos los padres quieren que sus hijos tengan el mejor futuro laboral. Esto conlleva a ocasionar una ansiedad y una competitividad excesiva. La tensión a la que se somete a los hijos se traduce en ocasiones en enfrentamientos y discusiones con los padres.

Convivencia con los ancianos: Si el trabajador tiene que convivir con una persona mayor su núcleo familiar pierde intimidad, lo que le impide realizar muchas de las cosas que querría hacer para poderse relajar después de su trabajo.

Cuidado de familiares enfermos: El ritmo de vida que marca el cuidado de una persona enferma resulta en ocasiones agotador. En estos casos se añade un nuevo trabajo, la asistencia y cuidado del enfermo, dejando en un segundo plano a su familia, lo que le produce gran tensión y muchas veces termina enfermando al cuidador.

Convivencia con personas paradas: En muchas familias existen personas que han perdido su empleo. El convivir con estas puede llegar a ser insoportable ya que la problemática que conlleva el paro «flota» en el ambiente familiar, produciendo un malestar generalizado en todos sus miembros. Este ambiente no deja relajarse al trabajador, ya que este problema persiste durante su jornada laboral e incluso en los momentos que tendrían que ser de ocio.

Factores Personales:

Personalidad del individuo: En la personalidad existen unas formas de comportamiento llamadas «patrones de conducta específicos». Existen dos tipos de conducta: A y B.

El patrón de la conducta TIPO A: se presenta en personas que necesitan constantemente conseguir logros cada vez más importantes. Necesitan sentir que poseen el control de todas las tareas en las que están presentes, son

competitivos, agresivos, muy ambiciosos e irritables y están en alerta constante. No les gusta delegar responsabilidades y sienten gran preocupación por la puntualidad. Siempre quieren ser protagonistas. Son candidatos de padecer problemas cardiovasculares en una proporción seis veces mayor que en otras personas.

El patrón de conducta TIPO B: se presenta en personas que no son competitivas, poco ambiciosas, no agresivas, prefieren el trabajo en equipo, delegan responsabilidades, no les gusta vivir pendientes de horarios y disponen a menudo de su tiempo libre.

Respecto al *Estrés Laboral*, podemos decir que es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo¹⁶.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de los síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”¹⁵.

Los autores definen el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés.

Tipos de estrés laboral

Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentara ante una situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

Según Slipack, existen 2 tipos de estrés laboral: ¹⁷.

1. *El episódico*: es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve, desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su trabajo.

2. *El crónico*: es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. Puede presentarse cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- *Ambiente laboral inadecuado*: son los llamados estresores del ambiente físico y responden a uno o a todos los siguientes factores: Falta de luz o luz muy brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado y alta o baja temperatura.

- *Sobre carga de trabajo*: es el estrés por sobrestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera de límite normal y genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración.

- *Alteración de ritmos biológicos*: es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Se presenta por lo general en trabajadores nocturnos y el personal de salud.

- *Responsabilidades y decisiones muy importantes*: es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad que asume y no le compete. Se debe a los casos en los cuales las responsabilidades son numerosas y variables; la tensión psicológica se presenta como continua; se está sometido a la búsqueda constante de la eficacia pues así lo exige el resultado del trabajo y sobre todo porque exige una adaptación a situaciones nuevas. Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico.

- *Estimulación lenta y monótona:* es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento independiente. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente.

- *Condiciones laborales inadecuadas:* nos referimos aquí a las causas de estrés en el personal no calificado, que comprenden entre otros: Alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral y consecuencias del estrés laboral.

En síntesis, y como se mencionó anteriormente, el estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos: a nivel del sistema de respuesta fisiológica, a nivel del sistema cognitivo y a nivel del sistema motor.

Es indudable que tanto los estresores que se presentan dentro del ámbito laboral como los relacionados al individuo y a su entorno están estrechamente interconectados. Una inadecuada interconexión trabajo – hogar genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y deterioro en la función familiar. Entre los estresores extra organizacionales e intra organizacionales tenemos los siguientes:²¹.

Las probables causas, según factores dependientes del trabajo, tenemos:

- **Carga mental:** Es la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona tiene que desarrollar para realizar su trabajo. Una carga mental excesiva desemboca en fatiga psicológica. Los factores determinantes para la aparición

de la fatiga psicológica son: nivel de atención requerido, ritmo de trabajo impuesto. Esta actividad mental se cuantifica por: cantidad de información, análisis de la información, memorización de la información y utilización de la información.

- *Control sobre el trabajo:* Es el grado de tensión que permite al individuo controlar las actividades a realizar. Para que el trabajador pueda realizar este control con satisfacción necesita: Autonomía, iniciativa propia, responsabilidad de las relaciones apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad. Así al planificar el trabajo se asume la responsabilidad y se está satisfecho con la labor. Si no se tiene el control del trabajo puede darse el caso de una infrautilización de las habilidades.

Las causas d estrés, según factores dependientes de la organización del trabajo

- *Jornada laboral:* Conlleva implicaciones sociales, ya que el ir a turnos, fijo o nocturno, puede alterar la vida privada del trabajador. Algunos turnos de trabajo dificultan la realización de actividades extra laborales y de relación social, produciendo en corto o largo plazo un rechazo a dicho trabajo, con disminución de la motivación y comunicación con los demás.
- *Productividad:* En la actualidad y debido a la gran competencia empresarial, el trabajador está sometido constantemente a estímulos externos para llegar a la productividad fijada o incluso mejorarla, y en cierta manera la maquinaria es la que impone el ritmo de trabajo, teniendo que acomodar la respuesta del individuo a este ritmo.

- *Salario:* Debe de ser el suficiente para que un trabajador pueda vivir con comodidad y no estar pensando constantemente como conseguir unos mayores ingresos.
- *Horas extras:* Es la consecuencia de una falta de salario adecuado. Se realizan habitualmente para conseguir una mayor independencia económica y poder optar así a una mayor comodidad social.
- *Inseguridad en el empleo:* Desgraciadamente es una lacra laboral que se vive en la actualidad por los distintos tipos de contrataciones que se realizan. Incluso con la seguridad en el puesto la posibilidad del movimiento geográfico o la promoción interna también es un factor estresante muy importante.
- *Pluriempleo:* Conlleva a un agotamiento tanto físico como psíquico que al final produce insatisfacción en su trabajo principal.
- *Promoción profesional:* Dentro de la empresa produce satisfacción y bienestar ya que suele contar con algún incentivo, bien económico, vacaciones o simplemente autonomía en su trabajo.
- *Relaciones con los compañeros:* Si las relaciones con los compañeros son malas éstas van a ser un estresor muy importante. Como consecuencia de esta mala relación su grupo de trabajo, sección, etc., no realizará su trabajo a pleno rendimiento.
- *Relaciones con los superiores:* Debe existir cordialidad entre trabajador y empresa, de forma que éste pueda exponer sus problemas del trabajo e incluso los extra laborales. Para ello los superiores deben intentar elevar la autoestima del trabajador e intentar evitar que se hunda en la problemática que plantea.²¹

Las causas de estrés según el tipo de trabajo:

a) Estrés por excesiva tensión física o psíquica: Es el estrés más frecuente. Puede ocurrir en cualquier trabajo en el que el trabajador esté sujeto a una gran carga física y mental.

b) Estrés por aumento de responsabilidad: Se suele dar en buenos profesionales a los que cuando la empresa, para estimularles, les aumenta su responsabilidad laboral no son capaces de afrontarla y se estresan.

c) Estrés por trabajo repetitivo: El trabajador que durante toda su jornada realiza el mismo tipo de trabajo de forma casi automática (trabajos en cadena de producción) es un gran candidato a padecer estrés

d) Estrés por inestabilidad laboral: En la actualidad vemos que las grandes empresas se están reconvirtiendo, aumentando la tecnología y disminuyendo la mano de obra. Esto hace que la recolocación, si no se está lo suficientemente formado, sea muy difícil.

e) Estrés por aumento de carga mental: Es muy frecuente ya que para desarrollar el mismo trabajo la nueva tecnología obliga a estar en tensión, teniendo que recibir gran cantidad de información que debemos procesar.

f) Estrés por desmotivación: Si en el trabajo no encontramos una motivación para promocionarnos y no hay algo que nos estimule terminaremos en una depresión.

g) BURNOUT (estar quemado): Este término lo aplicó a la patología laboral FREDENBERGER sólo para los profesionales de la educación y de la sanidad. Aunque en la actualidad se aplica a cualquier profesión. Es un agotamiento psicofísico que lleva a un sentimiento de fracaso, con falta de interés hacia las

personas que tenemos a nuestro cuidado o falta de interés hacia la tarea que tenemos asignada. No se produce de manera súbita si no que pasa por fases:

- De forma paulatina se produce un desequilibrio entre la demanda de trabajo y los recursos para afrontarla.
- Desequilibrio emocional.
- Modificación de la conducta hacia el trabajo, haciendo lo mínimo imprescindible y evitando poner en peligro la seguridad en su puesto.

a) MOBBING (*atacar, atropellar*): Es la situación en la que una persona recibe estímulos hostiles hacia él por parte de los superiores o de sus propios compañeros. Esta situación, si se prolonga en el tiempo, terminara provocando estrés, que no será causado por el trabajo sino por las relaciones interpersonales.²¹

Las consecuencias del estrés laboral conservar margen izquierdo

Para entender los efectos del estrés es necesario distinguir los siguientes conceptos.

- Estresor: Es aquel estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional. Dichos factores hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes de estrés ²².
- Estrés: Respuesta inespecífica del organismo frente a cualquier exigencia que le sea formulada.
- Variables mediadoras: Características personales e interpersonales que pueden determinar la vulnerabilidad al estrés.

Hay que señalar que el estrés puede producir graves consecuencias tanto para el individuo como para la organización, y que es importante considerar estos efectos ya que para el individuo puede ocasionar hasta la muerte y para la organización una gran baja en la productividad.

En el aspecto individual:

A. Efectos fisiológicos: El estrés contribuye a que se presenten una variedad de síntomas fisiológicos llegando a provocar:

Las Manifestaciones por Activación Fisiologica¹³

Mirada hiperalerta: Puede ocurrir dificultad para leer (enfocar de cerca), mareos cefaleas.

Cuello tenso: Cefaleas tensionales, contracturas.

Espalda tensa: Dolores, contracturas.

Oídos hiperalertas: “sobresalto”, zumbidos, mareos, vértigos (oído interno).

Garganta: disfonía

Corazón: taquicardia, palpitaciones.

Arterias: presión elevada

Pulmones: sensación de ahogo (disnea).

Brazos y piernas: calambres, contracturas, temblores.

General: escalofríos, sudoración.

Sistema digestivo: nauseas, vómito, diarreas, dolor de estómago, acidez, sequedad de boca etc.

Sistema urinario: deseos de orinar.

Sistema sexual: dificultades en la erección, impotencia. Dispareunia (dolor o molestias en la penetración).

Sistema endocrino: aumento de azúcares y grasas en la sangre, entre otros. También se producen en el sistema inmunitario, en la coagulación de la sangre, en la fluidez de las membranas celulares, y muchos otros; principalmente si la activación se prolonga en el tiempo.

B. Efectos psicológicos: El estrés en el trabajo puede producir diversas manifestaciones o problemas en las funciones psicológicas, entre ellos se puede mencionar los siguientes:

Manifestaciones Emocionales

Ansiedad:

- Necesidad de pasar a la acción
- Inquietud, nerviosismo
- Necesidad de que “algo” suceda, que acabe la “espera”

Angustia:

- Sensación de que uno será superado por la situación.
- Opresión en el pecho.
- Deseos de llorar.
- Nudo en la garganta.

Enojo/ira:

- Irritabilidad; furia descontrolada
- Deseos de gritar, golpear, insultar etc

Temor:

- Miedo, deseo de partir y dejar todo.
- Pánico, “parálisis”, etc.

Manifestaciones Mentales

- Preocupación excesiva
- Dificultad para tomar decisiones
- Dificultad para concentrarse

C. Efectos Conductuales: Las situaciones de estrés en el trabajo pueden manifestarse mediante diversas reacciones de conducta o comportamiento, los más frecuentes son:

Manifestaciones Comportamentales

- Llanto fácil
- Realización de movimientos repetitivos
- Movimientos rítmicos de manos y piernas.
- Rascarse
- Tocarse, etc.
- Incremento de actividades como: Fumar, comer, beber Moverse y hacer cosas sin finalidad concreta (como un “tigre enjaulado”), dificultad para expresarse verbalmente (puede aparecer tartamudeo).

D. Efectos sociales: En este sentido se definirá el funcionamiento social en dos planos:

1. La forma en que el individuo lleva a cabo sus distintos roles sociales
2. La satisfacción obtenida a partir de las relaciones interpersonales

En el aspecto Organizacional: Absentismo, rotación de la mano de obra, accidentes laborales, gasto financiero y aumento de huelgas.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.²³

Síndrome de Burnout²³.

El Síndrome de Burnout que traducido al castellano significa “estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto”, fue definido por primera vez como "un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía", refiriéndose a los profesionales denominados de "ayuda" cuya actividad va dirigida hacia otras personas. Concretamente, hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante, directa e intensa con otras personas, máxime cuando estos son los beneficiarios del trabajo (profesores, trabajadores sociales, médicos, enfermeros, policías), aunque no queda restringido únicamente a los profesionales de los servicios humanos. Su origen se basa en cómo estos individuos interpretan y mantienen sus propios estadios profesionales ante

situaciones de crisis. Es considerado una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Así pues; el síndrome de estar quemado constituye una respuesta emocional que sitúa a los factores laborales e institucionales como condicionantes y antecedentes.

Este fenómeno posee tres dimensiones fundamentales:

- *El cansancio emocional*, se refiere a la pérdida o desgaste de recursos emocionales. Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, y que se manifiestan en términos físicos, psíquicos o como una combinación de ambos.
- *La despersonalización o deshumanización*, consiste en el desarrollo de actitudes negativas, cínicas e insensibles hacia receptores como pueden ser pacientes, clientes, compañeros, etc. Se manifiesta por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo.
- *La falta de realización personal o incompetencia personal*; consiste en evaluar el propio trabajo y a uno mismo de forma negativa, que se traduce en una baja productividad, incapacidad para soportar presión y una pobre autoestima.

En relación con el Estrés laboral en personal de enfermería del Centro Quirúrgico

La profesión “enfermero es una ocupación que por sus singulares características (escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el

dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc.) genera estrés laboral crónico, y es una de las ocupaciones donde mayor incidencia tiene el síndrome de quemarse por el trabajo . Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de estrés crónico en enfermería.

El estrés laboral en enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que el enfermero invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral física, psicológica y social, así como en su desempeño laboral ¹⁸.

Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para los enfermeros, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de los enfermeros que son reflejados en los servicios de enfermería.

El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se

somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento de colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos, enfermedades de la piel, migrañas, depresión, disfunciones digestivas y coronarias, así como una disminución inmunológica entre otras.

El profesional de enfermero en el centro quirúrgico cumple un rol de mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en el cuidado del paciente. La función del enfermero profesional se ha ampliado a fin de incluir no únicamente la atención de casos graves en que peligren vidas, sino también los cuidados preventivos, la educación, tanto al paciente, como a sus familiares, acerca del cuidado de la salud. el enfermero debe adquirir el juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma, y especialmente para diferenciar la emergencia que amenaza la vida o aquella que puede producir daño invalidez permanente.

Las aportaciones de múltiples autores que pertenecen al ámbito de las ciencias sociales y de la conducta, y en el contexto sanitario sobre todo a aquellas realizadas por médicos de familia y por enfermería, se sustenta en la concepción filosófica de que los fenómenos humanos pueden ser considerados desde varias perspectivas, muchas de las cuales son complementarias, por lo que los modelos de interpretación aportan enfoques, maneras de ver esa realidad desde un determinado ángulo de visión, disponiendo de coherencia interna pero sin que ninguno de ellos tenga la interpretación absoluta.

Es el llamado Paradigma Holista, Sistémico u Ecosistémico, que se inicia con la obra de Jan Cristian Smuts en su libro *Die Holistische Welt* (1938) y que se halla implícito en la Teoría General de los Sistemas, que intenta captar el comportamiento de los sistemas complejos como totalidades que exhiben una conducta que no resulta del todo inteligible mediante el análisis aislado de sus componentes. La persona es vista como un sistema complejo que surge de la interacción de tres subsistemas: su cuerpo, su vida psíquica y su ambiente ecosocial.¹⁹

El modelo de adaptación de Callista Roy describe al hombre como un ser Biopsico-social, que interactúa con el medio ambiente y se adapta según los cambios que presente este entorno para tratar de satisfacer sus necesidades básicas.

Basada en su teoría, la autora define al estrés como un proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión²⁰.

3.4. Definición Operacional de Términos:

A continuación, se presenta los términos más utilizados en el estudio a fin de facilitar su comprensión:

Estrés laboral:

Son las respuestas que se produce cuando el enfermero se encuentra laborando en Centro Quirúrgico, que se puede traducir o caracterizar por presentar cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. El cual será obtenido mediante el inventario de Malash y valorado en leve, moderado y grave

Centro quirúrgico: conjunto de una o más salas de quirófano e instalaciones adjuntas, donde convergen las acciones quirúrgicas programadas y de emergencia de varios servicios del hospital, donde reúne todos los elementos humanos y materiales necesarios para desarrollar la actividad quirúrgica. Centro Quirúrgico

Enfermeros del Centro Quirúrgico: Las enfermeros en centro quirúrgico cumplen un rol de tener conocimientos generales de técnicas de quirófano y de gestión tanto en el aspecto teórico como práctico, con mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en el cuidado del paciente.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3. Marco Metodológico

3.1. Tipo de Investigación.

La presente investigación fue de tipo cuantitativa porque midió las observaciones realizadas en cada unidad de análisis mediante la tabulación de la muestra(n), y de esta manera obtener los resultados para hacer inferencia a una población de una manera objetiva, con datos sólidos y repetibles.²¹

De igual manera es de tipo descriptiva porque explora describirán los fenómenos en la situación de la vida, real, entre ellos, el nivel de estresores laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente las Mercedes. Así mismo la investigación es de tipo transversal porque estudia las variables en un determinado momento, la recolección se llevó el día 20 de AGOSTO del 2017, con una duración de 2 horas aproximadamente.

3.2. Diseño de la investigación la investigación

La presente investigación se llevó a cabo en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, Hospital del Ministerio de Salud, de referencia de Nivel II-2, donde se atiende a todo tipo de pacientes de la región así como los derivados de otros lugares, como los distritos del Departamento de Piura, Cajamarca, Amazonas; presentando gran afluencia de pacientes al Servicio de cirugía, siendo su ingreso promedio de 5513 pacientes, durante los meses de Abril y Mayo del 2017.

3.3. Población Muestral

Población (N):

La Población estuvo conformada por 22 enfermeros asistenciales de la Unidad del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo y que cumplen con los criterios establecidos.

Criterios de inclusión:

- Enfermeros que laboran en el servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo, por lo menos 3 meses
- Enfermeras que acepten participar voluntariamente en el estudio

Criterios de exclusión:

- Enfermeras que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia
- Enfermera jefas coordinadoras

3.4. Lugar de Investigación

Hospital Regional Docente Las Mercedes de la Ciudad de Chiclayo, lugar donde se ubica nuestro objeto de estudio.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En relación a la técnica de recolección de datos, en esta investigación se utilizó la Encuesta siendo el instrumento el Inventario de Maslash, elaborado por Maslach y Jackson. Este instrumento tiene alta consistencia interna y fiabilidad al 0.9. está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, entre las dimensiones tenemos: Cansancio emocional (9), despersonalización (5) y realización personal en el trabajo (8). (Anexo) B.

Para ejecutar la recolección de datos se realizó previamente los trámites administrativos a través de un oficio dirigido al Director del Hospital Regional Docente Las Mercedes, a fin de obtener la autorización respectiva. Así también se realizó la coordinación respectiva con el Departamento de Enfermería y posteriormente con la enfermera jefa del servicio, sujeto de investigación con el objeto de iniciar la recolección de datos, la cual fue realizada durante la segunda y tercera semana del mes de abril del presente año, ¿Cuál año, estamos en el 2018 y la tesis es del 2017? los días lunes a domingos en los turnos diurnos y nocturno previa explicación de los objetivos y propósito del instrumento solicitando el consentimiento informado (Anexo A), teniendo en cuenta que el tiempo de duración por cada encuesta (que fue de carácter auto administrado) fue de 20 a 30 minutos. Luego de obtenido los datos estos fueron procesados de forma manual previa elaboración de la tabla de códigos y tabla matriz.

3.6. Análisis de los Datos

Una vez obtenida y recopilada la información nos abocaremos a su procesamiento, esto implica el cómo ordenar y presentar de la forma más lógica e inteligible los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados, de tal forma que la variable refleje el peso específico de su magnitud, por cuanto el objetivo final “es construir con ellos cuadros estadísticos, y gráficos ilustrativos de tal modo que se sinteticen sus valores¹⁹, así los datos numéricos se procesó agrupándolos, tabulándolos y construyéndose con ellos cuadros estadísticos, calculándose las medidas de tendencia central o cualquiera otra que sea necesaria.

Tabular consiste en presentar un conjunto de valores o unidades relacionadas entre sí, dentro de un cuadro, para determinar comparaciones, referencias y analogías entre los distintos datos que contenga. Las tablas reflejan de forma ordenada los datos recopilados por los diferentes instrumentos, permitiendo visualizar el fenómeno estudiado con mayor claridad, ellas son expresiones directas de las investigaciones, de la realidad detectada, por lo tanto no admiten ambigüedades e imprecisiones. Para el procesamiento estadístico se utilizó el análisis descriptivo porcentual, propuesta por Maslach:

Tabla 1. Valores propuestos por Maslach

BURNOUT	CE	DP	RP
Bajo	18 o menos	5 o menos	33 o menos
Medio	19 a 26	6 a 9	31-39
Alto	27 o más	10 o más	40 o más

3.7. Criterios de Rigor Científico

3.7.1. Confiabilidad: Se aplicará el estadístico Alfa de Cronbach

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	11

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1: Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio.	17,83	34,967	,906	,982
2. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.	18,17	34,967	,906	,982
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada	18,00	36,000	,949	,981
4. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	17,83	34,967	,906	,982
5. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	18,17	34,967	,906	,982
6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	18,00	36,000	,949	,981
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	17,83	34,967	,906	,982
8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa	18,17	34,967	,906	,982
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	18,00	36,000	,949	,981
10. Siento que me he vuelto más duro con la gente	18,00	36,000	,949	,981
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	18,00	36,000	,949	,981

Análisis: Según el indicador Alfa el 98.4% indica que el instrumento es confiable por acercarse a la unidad o al 100%.

3.7.2. Validación: La validación se dará a través de juicio de expertos

3.8. Principios Éticos

La presente investigación se rige mediante los principios éticos abordados en el Reporte de Belmont ²².

- Principio de Respeto a la Dignidad Humana

Derecho a la autodeterminación “Los posibles participantes decidieron voluntariamente su participación, asimismo puede retirarse en cualquier momento, sin tener a sufrir carencia o algún tipo de represalia. En la presente investigación el personal de enfermero del servicio del Centro Quirúrgico, participar en el estudio previa información brindada por los investigadores y sin riesgo a represalias.

- Principio de Justicia

Derecho a un trato justo. El personal de enfermero del Centro Quirúrgico realizó un trato justo y equitativamente antes, durante, después de su participación en la investigación, empezando por una selección sin discriminación alguna por el cumplimiento de lo establecido por las investigadoras y los profesionales.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Concluida la recolección de datos, éstos se presentaron mediante tabla de frecuencias a fin de poder realizar el análisis e interpretación respectiva así tenemos que en atención al objetivo general de determinar el nivel de estrés laboral en Enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes-Chiclayo- 2017, Se presenta la tabla número 1.

TABLA N° 01

Nivel de estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes-Chiclayo- 2017

Nivel de estrés laboral	Número	Porcentaje
Leve	6	27.3
Moderado	12	54.5
Alto	4	18.2
TOTAL	22	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Centro Quirúrgico del HRDLM 2017

En relación a la tabla N° 01, al nivel de estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico, tenemos que el 54.5% presentan nivel moderado de estrés laboral; 27.3% presentan un nivel leve y 18.2% presentan nivel alto de estrés laboral, en cuanto a las sub escalas de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, los resultados muestran que los enfermeros padecen un nivel de estrés moderado, lo que se puede asociar a las diversas causas según el tipo de trabajo, resaltando el estrés por excesiva tensión física o psíquica, siendo este el estrés más

frecuente, que puede ocurrir en cualquier trabajo en el que el trabajador está sujeto a una gran carga física y mental; estrés por aumento de responsabilidad, lo que conlleva la responsabilidad del éxito de la intervención quirúrgica con su actuar; estrés por trabajo repetitivo, al realizar a veces en el mismo turno intervenciones quirúrgicas con el mismo diagnóstico.

El estrés relacionado con el trabajo es una de las causas más importantes de esta situación, ya que se caracteriza por el manejo de situaciones críticas, y un desempeño eficiente y efectivo, de ahí que diversos autores han señalado que esta profesión conlleva a una gran responsabilidad y por ende a presiones, conflictos y cambios continuos²⁶.

Machado B, Ramos E, en su tesis titulada “Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de la Unidad de Psiquiatría” México- 2011, en la cual tuvo como objetivo realizar una revisión acerca del estrés en el personal de Enfermería que labora en Instituciones de Psiquiatría en México, obteniendo como resultado, que en toda situación de estrés hay determinadas características; una de las más específicas es un cambio o situación nueva; las consecuencias del estrés laboral son múltiples en los tres niveles: fisiológicos, cognitivos y motores, y concluyendo que: El personal de Enfermería es susceptible de desarrollar estrés, por encontrarse dentro de un ambiente laboral considerado como emocionalmente tóxico, sometido a situaciones de interacción con pacientes y familiares que propician el desarrollo de diversos niveles de estrés; los hospitales de psiquiatría no son ajenos a esto, aunque el escenario es

diferente; también existe la tendencia a que este personal presente estrés, ya que se encuentra expuesto a múltiples agresiones.⁴

Un estudio realizado en España sobre Síndrome de Burnout en los enfermeros del Hospital Virgen de la Salud de Toledo”, llegaron a la conclusión que evidenció la presencia de cansancio emocional en el 43,3% de los enfermeros/as, despersonalización en el 57%; y la falta de realización en el trabajo en el 35,66%.

De igual manera en el año 2011 en Perú en el estudio sobre Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” se evidencia que el 57,7% presentan despersonalización y el 63,5% presenta falta de realización personal¹⁷.

Por lo que podemos concluir que los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes, presentan un nivel de estrés moderado en la categoría de cansancio emocional 40.9%, y un nivel leve en la categoría de despersonalización 54.1% y falta de realización personal 72.7%. Estas tres dimensiones están ligadas entre sí, por tal motivo es necesario rescatar estos índices porcentuales; ya que al presentar un nivel alto de cansancio emocional pone en riesgo potencial al personal de enfermería.

TABLA N° 02

**Nivel de estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital
Docente las Mercedes, según la dimensión de cansancio emocional, 2017**

Nivel de Estrés	N°	%
Leve	8	36.4
Moderado	9	40.9
Alto	5	22.7
TOTAL	22	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Centro Quirúrgico del HRDLM 2017

En relación a la tabla N° 02, del nivel de estrés laboral en los enfermeros del Centro Quirúrgico, según esta dimensión, nos revela en el cansancio emocional el 40.9 % de los enfermeros presenta nivel de estrés moderado, 36.4% nivel de estrés leve y el 22.7 % nivel de estrés alto, esta sub escala cansancio emocional se refiere a la pérdida o desgaste de recursos emocionales, caracterizándose por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, y que se manifiestan en términos físicos, psíquicos o como una combinación de ambos, que muchas veces se presenta en manifestaciones emocionales de angustia, en la sensación de que será superado por la situación, enojo, ansiedad. Este cansancio emocional también se puede dar como respuesta a los diferentes estresores laborales como son: el ruido, los ambientes inadecuados, la poca cantidad de personal, la deficiencia de recursos materiales, etc.

El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o

desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás, frustración en el trabajo que realiza. El agotamiento emocional se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus pacientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos.

Garavito Y., realizó la investigación “Nivel de estrés laboral de los enfermeros en Centro Quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014”, tuvo como objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermeros en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, e identificar el nivel de estrés laboral en las dimensiones: agotamiento emocional; obteniendo como resultado, en cuanto al nivel de estrés según la dimensión agotamiento emocional; 60% (18) presenta nivel medio, 23.3% (7) alto y 16.7% (5) bajo concluyendo que: La mayoría de los enfermeros presenta un nivel de estrés laboral medio a alto; referidos al cansancio, horario y sobrecarga laboral, comprender como se siente, tratar eficazmente sus problemas, crear una atmosfera relajada, influir positivamente con su trabajo en la vida del paciente; y en mínimo porcentaje bajo que está dado por sentimientos de frustración, temor porque el trabajo lo endurezca, sentirse acabado, preocupación por lo que pueda sucederle al paciente o tratarlo como objetos impersonales⁶.

Sólo se debe discutir los resultados de otras investigaciones con los encontrados por ustedes, no es necesario colocar títulos ni objetivos solo discutir si son similares o no y discutir también con la bibliografía. Recordar que solo se habla

de Burnout cuando cansancio emocional despersonalización son altos y falta de realización personal son bajos

TABLA N° 03

Nivel de estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes, según la dimensión de despersonalización, 2017

Nivel de estrés	N°	%
	N°	%
Leve	12	54.5
Moderado	8	36.4
Alto	2	9.1
TOTAL	22	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Centro Quirúrgico del HRDLM 2017

En relación a la despersonalización, en la tabla N°03, tenemos que de 22 enfermeros (100%), el 54.5% de enfermeros, presenta nivel leve, 36.4% nivel moderado y 9.1% presenta nivel alto; los aspectos referidos al nivel moderado están dado por el trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo, la falta de preocupación de los problemas de otros, la indiferencia.

La despersonalización o deshumanización, consiste en el desarrollo de actitudes negativas, cínicas e insensibles hacía receptores como pueden ser pacientes, clientes, compañeros, etc. Se manifiesta por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo, este cambio hace que el sujeto vaya adoptando estas actitudes que surgen para protegerse del agotamiento o cansancio emocional.

La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las personas. Según Morales C, en el 2006, en Lima, encontró que el nivel de estrés laboral en la dimensión de despersonalización es medio en la mayoría de enfermeros⁶, difiriendo con los resultados encontrados en la presente investigación que en esta dimensión la mayoría presento estrés leve; esto probablemente porque Lima es una ciudad metropolitana, con mayor demanda de cirugías, o por las características culturales de los pobladores de la ciudad de Chiclayo, distinguidos por su cordialidad, afabilidad, conocida como la ciudad de la amistad.

TABLA N° 04

Nivel de estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Docente las Mercedes, según la dimensión falta de realización personal, 2017

Nivel de estrés	N°	%
Leve	16	72.7
Moderado	5	22.8
Alto	1	4.5
TOTAL	22	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Centro Quirúrgico del HRDLM 2017

En relación a la dimensión de falta de realización personal (tabla N°04), la mayoría de enfermeros presentan nivel de estrés leve con 72.7%, 22.8% nivel de estrés moderado y el 4.5% nivel de estrés alto, los ítems referidos al nivel leve están dados por la apreciación negativa sobre el trabajo que se desempeña, la falta de interés por las tareas cotidianas del trabajo y la baja autoestima profesional. El estrés laboral en enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que el enfermero invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo, donde la falta de realización personal

surge cuando las tendencias a evaluar el propio trabajo son de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional, se puede sentir que las demandas laborales exceden la capacidad de la persona, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales, pero puede surgir el efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

Por lo que se llega a concluir que el enfermero del Centro Quirúrgico probablemente ha aprendido a manejar situaciones estresantes lo cual se manifiesta que en la mayoría de los enfermeros perciben al individuo al que proveen de cuidado en un marco holístico; de este modo al mantener niveles leves de estrés laboral permite brindar una buena atención y cuidado, basada en un trato humanizado además de mantener una adecuada conciencia quirúrgica.

TABLA N° 05

**Nivel de estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital
Docente las Mercedes, según edad, 2017**

Nivel de estrés	Frecuencia		36-44 años		45- 53 años	
	N°	%	N°	%	N°	%
Leve	2	25	1	33.3	5	45.5
Moderado	2	25	2	66.7	6	54.5
Alto	4	50	-	-	-	-
TOTAL	8	100	3	100	11	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Centro Quirúrgico del HRDLM 2017

En la tabla N° 05, se analiza nivel de estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Docente Las Mercedes, según edad, los resultados fueron que del grupo etareo de 45 a 53 años de edad, el 54.6% presentan nivel de estrés laboral moderado, 45.5 nivel de estrés laboral leve, ninguna presenta un nivel de estrés alto.

Del grupo etareo de 36 a 44 años, 66.7% presenta nivel de estrés moderado, 1 33.3% nivel de estrés leve y ninguna nivel alto de estrés.

Los enfermeros entre 27 a 35 años, 50% presenta nivel alto de estrés, 25% nivel de estrés moderado y un 25 % nivel de estrés leve. La menor edad de los enfermeros podría ser un condicionante para el alto nivel de estrés sufrido en el entorno laboral.

Por lo que podemos concluir que los enfermeros que se encuentran entre los 45 a 53 años de edad; en su mayoría presentan un nivel de estrés laboral leve (45.5%), los enfermeros que presentan un nivel de estrés laboral alto (50%) se encuentran en el rango de edades de 27 a 35 años y los enfermeros que se encuentran entre los 36 a 53 años de edad presentan un nivel de estrés laboral moderado(66.7%), evidenciándose que a mayor edad existe mayor madurez emocional a los enfermeros, y adaptación al trabajo por tanto en estos grupos la mayoría presentan estrés entre leve y moderado

TABLA N° 06
Nivel de estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital
Docente las Mercedes, según estado civil, 2017

NIVEL DE ESTRÉS	SOLTERA		CASADA		CONVIVIENTE	
	N°	%	N°	%	N°	%
Leve	3	100	5	31.2	2	66.75
Moderado	-	-	7	43.8	1	33.3
Alto	-	-	4	25	-	-
TOTAL	3	100	16	100	3	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Centro Quirúrgico del HRDLM 2017

En la tabla N° 06 tenemos que de 22 enfermeros (100%); 3 enfermeros (13.65%) tienen un nivel de estrés laboral leve y son solteras, mientras que las que son casadas 16 enfermeros (72.7%) tienen un nivel de estrés moderado 7(43.8%) y 2 enfermeros (66.75%) de los convivientes presentan un nivel de estrés leve.

Por lo que podemos concluir que los enfermeros que son casadas presentan estrés laboral moderado (43.8%) y también presentan nivel de estrés laboral alto (25%); esta relación se puede evidenciar en las convivientes que presenta un nivel de estrés leve (66.75%) mientras que los enfermeros que son solteras presentan estrés laboral leve (100%), aunque aún no se ha asociado el nivel de estrés con el estado civil de las personas y tampoco no hay un acuerdo unánime respecto a esto podemos mencionar que las personas casadas pueden llegar a desarrollar más estrés debido a presenta un sobre carga emocional ya que al tener una familia conformada hace que la persona adquiera una mayor responsabilidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales y probablemente ser más realista con la ayuda del apoyo familiar, lo que se ve relacionado los factores estresantes de la esfera familiar y personal.

TABLA N° 07**Nivel de estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital****Docente las Mercedes, según el tiempo en el servicio, 2017**

Nivel de estrés	Menos de un año		1 año a 3 años		4 años a más	
	N°	%	N°	%	N°	%
Leve	-	-	-	-	9	75
Moderado	6	75	2	100	3	25
Alto	2	25	-	-	-	-
TOTAL	8	100	2	100	12	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Centro Quirúrgico del HRDLM 2017

En relación con la tabla N° 07 tenemos con respecto al tiempo que laboran en el servicio. De aquellas que tienen menos de un año, el 100 % tiene nivel de estrés laboral moderado; entre 1 a 3 años, todas presentan estrés moderado y de 4 años a más presentan su mayoría un estrés leve, evidenciándose que a medida que se tiene más años y más tiempo de servicio las enfermeras presentan menor estrés.

Por los resultados encontrados podemos mencionar que, dentro de los primeros años de vida profesional, el personal de enfermería se ve sujeto a estrés por el tiempo de servicio ya que las demandas laborales en contratación se ven ejecutando en base de la productividad, sometiendo constantemente a estímulos externos, aunado con ello la inseguridad en el empleo por la modalidad de contrato que se encuentran predispuestas.

TABLA N° 08
Nivel de estrés laboral en enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital
Docente las Mercedes, según la situación laboral, 2017

NIVEL DE ESTRES	ENFERMERO NOMBRADO		ENFERMERO CONTRATADO	
	N°	%	N°	%
Leve	3	21.4	2	25
Moderado	7	50	6	75
Alto	4	28.6	-	-
TOTAL	14	100	8	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Centro Quirúrgico del HRDLM 2017

Finalmente la tabla N° 08 tenemos con respecto la situación laboral, las 22 enfermeros (100%), Del grupo de enfermeros nombradas, 50 % presenta nivel de estrés moderado, 28.6% tiene nivel de estrés laboral alto, 21.4% presentan nivel de estrés leve. De aquellos que son contratados, 75% presentan nivel de estrés laboral moderado y 25 % nivel de estrés laboral leve.

Por lo que podemos concluir que los enfermeros que presentan un mayor porcentaje están dentro del grupo de enfermeros nombradas, resaltando un nivel de estrés moderado en un 50% y un 28.6% en un nivel de estrés alto, con respecto al nivel de estrés moderado de los enfermeros contratadas en un 75%, lo que conlleva a concluir mientras mayor sea su estabilidad laboral del personal es más frecuente su estrés, por destacar uno de los factores estresante del pluriempleo, ya que muchas de ellas se desempeñan en otras cargos distintamente de su área de servicio, aunado a ello la sobrecarga laboral que implica en cuanto favorecer a las relaciones interpersonales con la de su grupo, poniendo en riesgo a su salud por el continuo agotamiento tanto físico como psíquico que al final produce insatisfacción en su trabajo principal.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El mayor porcentaje de enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes presenta un nivel de estrés laboral alto con un 54.5%, nivel de estrés leve el 27.3% y nivel de estrés alto el 18.2%.
- El mayor porcentaje (40.95) de enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes, en la sub escala de cansancio emocional presenta nivel de estrés moderado, en la sub escala de despersonalización nivel de estrés leve 54.5% y en cuanto a la sub escala de realización personal nivel de estrés leve en el 72.7%. es realización personal o falta de realización personal
- Los enfermeros que se encuentran entre los 45 a 53 años presentan nivel de estrés laboral moderado, las que tienen entre 27 a 35 años presentan nivel de estrés laboral alto, siendo la edad más predominante y las de 36 a 44 años un nivel de estrés moderado.
- Con respecto al estado civil los enfermeros que son casadas presentan estrés laboral moderado (43.8%) y también presentan nivel de estrés laboral alto (25%); mientras que las que enfermeros que son solteras presentan estrés laboral leve.
- En relación al tiempo de servicio tenemos que los enfermeros que tienen más de cuatro años presentan un nivel de estrés leve (66.75%), las que presentan un

tiempo de servicio menor de un año tienen estrés laboral moderado (75%) y de igual manera presentan nivel de estrés laboral alto (25%).

- Según el tipo de contrato tenemos que los enfermeros que contratadas presenta un nivel de estrés moderado (75%) y un nivel de estrés leve de (25%), al igual manera que el personal nombrado con un nivel de estrés moderado de (50%) y un nivel de estrés alto con un 28.6%.

5.2 RECOMENDACIONES

- A la enfermera Jefe de la Unidad del Centro Quirúrgico, se le recomienda diseñar y desarrollar estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en los enfermeros del Centro Quirúrgico, tales como reuniones de intercambio de ideas, opiniones, capacitación periódica, evaluación psicológica, actividades de esparcimiento, entre otros, con el fin de mantener niveles bajos de estrés laboral.
- Tener en cuenta el horario de trabajo de los enfermeros de la unidad quirúrgica para así disminuir el cansancio físico y emocional y también que los enfermeros por cuenta personal pueda capacitarse los días que se encuentre fuera de horario de trabajo.
- Realizar estudios comparativos en instituciones de Es Salud y FFAA e Internacionales que cuenten con el servicio de Unidad Quirúrgica.
- Sugerir la realización de otras investigaciones sobre nivel estrés laboral en los distintos servicios de los Hospitales Regional Docente Las Mercedes.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Valle R. Nivel de estrés laboral de la enfermera del Centro Quirúrgico de los hospitales de nivel III. Trujillo, 2014. [Tesis doctoral en línea]. España, 2009. [Consulta: 07/08/16]. Disponible en:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/269/3/VALLE_RHEGYTN_A_NIVEL_ESTRES_LABORAL.pdf
2. Medina L. Nivel de estrés laboral en los enfermeros de los servicios de: Emergencia, Trauma Shock y UCI del Hospital “Victor Ramos Guardia” – Huaraz, en el tercer trimestre del año 2015 [web en Línea]. España, 2011. [Consulta: 26/09/2016]. Disponible en:
http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/record/AUIC_780cd7c73af15ef7413526912fe92be5/description#tabnav
3. París L, y Omar A. Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. Psi y salud (Arg.).2009; 19(2): 167-175. Disponible en:
<https://www.uv.mx/psicysalud/psicysalud-19-2/19-2/Laura-Paris.pdf>.
4. Basset I, Estevez R, Leal M, Granados G, López, José. Esteves, R., Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad de Psiquiatría en México, D.F. [Revista en internet]. 2008[Consulta: 04/10/2016]. Vol. 10 No. 1: 27-31, 2011. Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene111f.pdf>
5. Lopes F, Ferraz E, Estrés de los enfermeros de UCI en Brasil. [Documento en Línea]. Brasil, 2011 [Consulta: 26/01/17]. Disponible en:
<http://revistas.um.es/eglobal/article/view/121791>

6. Garavito Y, Nivel de estrés laboral de los enfermeros en Centro Quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014. [Tesis de especialidad en línea]. Lima, 2015. [Consulta: 26/02/17]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4982/1/Garavito_Mozo_Yessica_2015.pdf
7. Florencia D. Psicobiología del Estrés. [Documento en Línea]. buenos aires, 2012 [Consulta: 26/04/17]. Disponible en: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/lectivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf
8. Campero L, González J., Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. [Tesis Licenciatura en línea]. España, 2013. [Consulta: 14/05/2017]. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
9. GeoSalud [Sede web]. Santander: prevención del estrés laboral; 2017 [Consultado 25/05/17]. Disponible en: http://www.geosalud.com/salud%20ocupacional/estres_laboral.htm
10. Alcalde J. Estrés Laboral Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. [Documento en Línea]. Andalucía. [Consulta: 26/05/17]. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf
11. Fernández E. Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y

estabilidad emocional. [Tesis doctoral en línea]. España, 2009. [Consulta: 29/05/2017]. Disponible en: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence>

12. Barriga S. Las emociones cotidianas de la biología a la Psicología Social. [Libro en línea] [Consultado en: mayo 03; 2017] Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=Ce7nUUC1XvEC&pg=PA79&lpg=PA79&dq=Los+estresores+constituyen+exigencias+que+movilizan+al+organismo&source=bl&ots=Nyor6ow_VQ&sig=Zd9kReCr6JfxKA8spbMmD8_goWs&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwirjuOM3aTUAhWFOyYKHY_4C6cQ6AEIIDA#v=onepage&q=Los%20estresores%20constituyen%20exigencias%20que%20movilizan%20al%20organismo&f=false
13. Blog sobre Psicología General y Psicología de http://www.yopsicologo.com/files/estres_vida_moderna.html Trabajo y las Organizaciones. El estrés en la actualidad. [Consultado en: mayo 24; 2017] Disponible en: http://www.yopsicologo.com/files/estres_vida_moderna.html
14. Estrés laboral. Info. ¿qué es el estrés laboral? [Consultado en: febrero 03; 2010] Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/>
15. Definición, [Sede web]. Santander: Eustrés (estrés positivo); 2017 [Consultado 26/05/17]. Disponible en: <https://definicion.mx/eustres-estres-positivo/>
16. Dignory Slide Share. Estrés Laboral. [Consultado en: mayo 26; 2017] Disponible en: <https://es.slideshare.net/Didnory/estrs-laboral-12216433>

17. Morales C., Nivel de estrés laboral de los enfermeros que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Tesis Licenciatura en línea]. Lima, 2007. [Consulta: 02/06/17]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/546/1/Morales_lc.pdf
18. Prevención Web, [Sede web]. Santander: Distres y Eustrés (estrés positivo); 2007 [Consultado 3/06/17]. Disponible en: http://www.prevencionweb.com/articulos/leer.php?id_texto=24
19. Diario femenino. [Sede web]. Estrés agudo: síntomas y tratamiento; 2017 [Consultado 5/06/17]. Disponible en: <https://www.diariofemenino.com/articulos/psicologia/estres/estres-agudo-sintomas-y-tratamiento/>
20. Proyecto Salutia. [Sede web]. Estrés crónico; 2017 [Consultado 6/06/17]. Disponible en: <http://www.proyectosalutia.com/estres/estres-cronico.html>
21. Comín, E., Fuentes, I., Gracia, A., El estrés y el riesgo para la salud. [Documento en Línea]. España. [Consulta: 6/06/17]. Disponible en: <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
22. Rodríguez, M., El Estrés En El Ámbito Laboral. [Documento en Línea]. Madrid. [Consulta: 7/06/17]. Disponible en: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
23. Organización Internacional del Trabajo. Estrés laboral. [Documento en Línea]. Madrid. [Consulta: 7/06/17]. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

24. Hernández, S. *“Metodología de la Investigación”*. Edición. 2010 México:
Edit. Mc Graw Hill;
25. Polit DH, Hungler BP. Investigación científica en ciencias de la salud. 6ta.ed.
Madrid: Mc.Grawhill interamericana; 2000
26. Garza, R., Meléndez, C., Catañeda, H., y otros. Nivel de Estrés en Enfermeras
que Laboran en Áreas de Hospitalización. [Revista en
internet]. 2011[Consulta: 04/11/2017]. Vol. 19 No. 1 Disponible en: de
<http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-015.pdf>normas
27. Lázaro Valle, Zelmira Sonia. Estrés laboral en los enfermeros y técnicos en
enfermería que laboran en el área del Centro Quirúrgico del Hospital Alberto
Leopoldo Barton Thompson Lima Perú – 2014[Documento en Línea]. Madrid.
[Consulta: 26/03/18].
<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/5034>



APENDICE A



FACULTAD DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: _____

Por la presente

Yo,.....,acepto participar de forma voluntaria en la investigación titulada: “Estrés Laboral En Enfermeros De Centro Quirúrgico Del Hospital Regional Docentes Las Mercedes-Chiclayo- 2017”, realizado por los enfermeros Julia Verónica Cisneros Acosta y Genaro Humberto Tasilla Aguirre, para optar título de especialidad profesional, cuyo objetivo es determinar el estrés Laboral En Enfermeros De Centro Quirúrgico Del Hospital Regional Docentes Las Mercedes, de acuerdo con la utilización de dicho cuestionario para los fines de la investigación, declaramos que fuimos informados de los siguientes aspectos:

1. Nuestra participación será espontánea.
2. Los datos obtenidos serán tratados bajo absoluto secreto, anonimato y fielmente analizados por las investigadoras.
3. Que las investigadoras estarán disponibles para cualquier aclaración que sea necesario respecto al asunto abordado.
4. Que la información brindada será utilizada sólo para fines de trabajo científico.
5. Que tendré el derecho de retirar el consentimiento para mi participación cuando lo desee.
6. Confiando plenamente que todo lo expresado en esta entrevista será de estricta confidencialidad entre encuestado y los investigadores.
7. La participación será la resolución de un instrumento sencillo y claro.

Entrevistador
DNI

Entrevistado
DNI

APENDICE B

FACULTAD DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO

“ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO”

Fecha: _____

INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre el Estrés Laboral en Enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo-2017.

Los resultados serán usados estrictamente para fines de la investigación, por lo que se le solicita seriedad y veracidad en sus respuestas; asimismo, le garantizamos el anonimato y la confidencialidad de las mismas.

Agradecemos su colaboración.

I. DATOS GENERALES.

➤ Seudónimo:

➤ Fecha de nacimiento:

➤ Edad:

➤ Sexo: M () F ()

➤ Estado civil: Soltera

Casada

Conviviente

Divorciada

Viuda

II. DATOS ESPECÍFICOS:

1. Tiempo de servicio en la institución:

a) Menos de tres meses

b) Menos de 1 año

c) 1 año a 3 años

d) 4 años a más

2. Tiempo que lleva laborando en el área de centro quirúrgico

- a) Menos de tres meses
- b) Menos de 1 año
- c) 1 año a 3 años
- d) 4 años a más

3. Cargo que desempeña: Enfermera jefe Enfermera asistencial

4. Situación laboral: Enfermera nombrada Enfermera contratada

5. Trabaja en otra institución: Si No

Especifique:.....

6. Sufre de alguna enfermedad: Si No

Especifique:.....

¿Hace cuánto tiempo?.....

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

Nunca	0	Una vez a la semana	4
Pocas veces al año	1	Pocas veces a la semana	5
Una vez al mes	2	Todos los días	6
Unas pocas veces al mes	3		

ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio.								
2. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.								

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada								
4. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente								
5. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales								
6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa								
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes								
8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa								
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo								
10. Siento que me he vuelto más duro con la gente								
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente								
12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo								

13. Me siento frustrado por mi trabajo								
14. Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo								
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes								
16. Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa								
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes								
18. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes								
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo								
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades								
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada								
22. Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas								

ANEXO C: Operacionalización de la variable

Variable identificada	Definición conceptual de la variable	Definición operacional de la variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Se define como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral	Son respuestas o reacciones físicas y psicoemocionales que se produce cuando la enfermera se encuentra laborando en situaciones delicadas o de emergencia, esto se puede traducir o caracterizar por presentar cansancio emocional, despersonalización y	Cansancio Emocional Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desinterés ▪ Agotamiento físico ▪ Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo ▪ Frustración por el trabajo que se realiza ▪ Trato impersonal hacia los pacientes y los 	Ordinal

		realización personal en el trabajo que serán medidos a través del inventario de Malash y valorado en leve, moderado y grave	Realización personal en el trabajo	<p>compañeros de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de preocupación de los problemas de otros ▪ Indiferencia <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apreciación sobre el trabajo que se desempeña ▪ Interés por las Tareas cotidianas del trabajo. ▪ Baja autoestima profesional 	
--	--	---	------------------------------------	---	--